

**PENGARUH PELAYANAN, HARGA, KEMASAN, INOVASI
DAN KEKUATAN MEREK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN RM. GUDEG ADEM AYEM DI SOLO**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Program Study Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

Oleh :

Yudha Anggun Setyo Muldiantoro
NIM : B100110292

**FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
PROGRAM STUDY EKONOMI MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2015**

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini setelah membaca skripsi dengan judul :
**PENGARUH PELAYANAN, HARGA, KEMASAN, INOVASI
DAN KEKUATAN MEREK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN RM. GUDEG ADEM AYEM DI SOLO**

Oleh :


Yudha Anggun Setyo Muldiantoro

NIM : B100110292

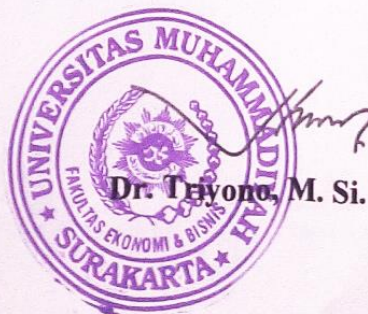
Disetujui Untuk Dipertahankan Dihadapan
Panitia Ujian Skripsi Universitas Muhammdiyah
Surakarta

Surakarta, 29 Mei 2015

Pembimbing


Sri Murwanti, SE., M.M

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta





Universitas Muhammadiyah Surakarta

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Jl A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp (0271) 717417 Surakarta-57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : **Yudha Anggun Setyo Muldiantoro**

NIRM : **11.6.106.02016.500292**

Jurusan : **Manajemen**

Judul Skripsi : **Pengaruh Pelayanan, Harga, Kemasan, Inovasi
Dan Kekuatan Merek Terhadap Kepuasan
Konsumen RM. Gudeg Adem Ayam di Solo.**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan saya serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya, adalah hasil karya sendiri, dan belum pernah dipublikasikan sebelumnya. Apabila dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau ijasah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, ²⁹⁻⁰⁵.....2015

Yang membuat pernyataan

Yudha Anggun Setyo Muldiantoro

MOTTO

- Ada dua cara untuk menjali hidup; percaya pada keajaiban itu tidak ada atau beranggapan bahwa seluruh hidup adalah keajaiban
(Albert Einsten)

- Jika anda tidak menciptakan perubahan maka perubahan akan menciptakan anda
(Anonim)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan dan ketulusan hati penulis persembahkan karya kecil ini kepada:

- Allah SWT, yang memberikan hidup, menjadi tujuan hidupku, dan tempatku kembali nanti.
- Rasullulah SAW, yang telah memberikan ajaran dan tuntunannya kepada kita semua.
- Ayah dan Ibu tercinta yang telah memberikan semuanya, doa. Kasih sayang, cinta, pengorbanan, dukungan dan kebahagiaan yang begitu besar dalam hidupku.
- Kakak dan adikku, yang memberikan support dan penghibur dalam pengerjaan karya ini.
- Ibu Sri Murwanti, SE., M.M selaku pembimbing yang selalu sabar dalam membimbingku menyelesaikan skripsi ini.
- Semua teman-temanku ASM crew (Angka, Kevin, Satrio, Wahyu, Rifky, Muaz, Rahmad, Sonny, Ardiansyah, Muad, Oyon, Okky, Hendra, Danu, Soing, Mudir, Ridha, Anita, Adelia, Endah, Novi) yang selalu membantu dan memberikan support.
- Penjual Kare Setan Matesih yang selalu memberikan inspirasi
- Terimakasih kepada teman-teman Timnas futsal Fakultas Ekonomi dan Bisnis (Okky, Danu, Imam, Heri, Yusuf, Galih, Adi, Rilo, Arif, Taufik, Tole, Muhammad, Sadewa). Saya bangga merasa punya keluarga baru disini ,susah, senang sudah kita rasakan selama 3 tahun, menang, kalah sudah menjadi suatu hal yang biasa buat kita. Juara 2 Tingkat Fakultas Ekonomi Nasional tahun 2013 sudah pernah kita rasakan. Terimakasih juga kepada 2 manajer cantik (Anindya, Alvia R) yang baru bergabung 1 tahun ini, yang sudah pula merasakan juara, (Juara 2 Piala Novum Hukum 2015 dan juara 1 Piala Dekan FEB tahun 2014 dan 2015).

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama maupun secara parsial variabel pelayanan, harga, kemasan, inovasi dan kekuatan merek memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen RM Gudeg Adem Ayem di Solo.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang dianalisis dengan menggunakan software olah data SPSS for Windows versi 22. Penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan *non-probability sampling* melalui *metode accidental sampling*, dengan jumlah responden yang dipergunakan adalah 100 orang responden.

Hasil penelitian didapat baik secara bersama-sama maupun secara sendiri-sendiri variabel pelayanan, harga, kemasan, inovasi dan kekuatan merek memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dari hasil penelitian diketahui bahwa variabel inovasi merupakan variabel yang memberikan pengaruh paling besar terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Pelayanan, Harga, Kemasan, Inovasi, Kekuatan Merek dan Kepuasan Konsumen

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil ‘alamin, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga peneliti dapat dan mampu untuk menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Penelitian dengan judul Pengaruh Pelayanan, Harga, Kemasan, Inovasi Dan Kekuatan Merek Terhadap Kepuasan Konsumen RM. Gudeg Adem Ayam di Solo. Bertujuan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam mendapatkan gelar Sarjana Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam menyusun skripsi ini peneliti banyak mendapatkan bantuan baik materiil maupun non materiil dari berbagai pihak. Oleh karenanya pada kesempatan yang berbahagia ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dalam penulisan skripsi ini:

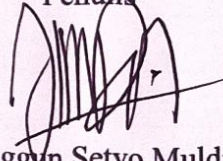
1. Bapak Prof. Bambang Setiaji, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta
2. Bapak Dr. Triyono, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah Memberikan ijin menyusun skripsi.
3. Bapak Dr. Anton Agus Setyawan, SE., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta
4. Ibu Sri Murwanti, SE. M.M selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Seluruh Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu-ilmu teori maupun terapan
6. Pimpinan, Staf dan Konsumen RM. Adem Ayam Solo Kudus yang sangat membantu dalam penyelesaian skripsi ini
7. Ayah dan Ibuku tercinta yang telah memberikan dorongan dan semangat hingga terselesaikannya skripsi ini.

8. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu

Semoga budi baik dan batuan yang telah diberikan mendapat dari Allah SWT. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat dimasa sekarang dan yang akan datang.

Surakarta, 29 Mei 2015

Penulis



Yudha Anggun Setyo Muldiantoro

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pelayanan	8
B. Harga	12
C. Kemasan	17
D. Inovasi	23
E. Kekuatan Merek	30
F. Kepuasan Konsumen	35
G. Penelitian Terdahulu	43
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Kerangka Pemikiran	47
B. Hipotesis	48
C. Jenis Penelitian	52

	D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	62
	E. Alat Pengukur Data.....	65
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Gambaran Umum Objek Penelitian	66
	B. Hasil Penelitian	66
	C. Pembahasan Hasil Penelitian	82
BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan	89
	B. Keterbatasan Penelitian	90
	C. Saran	91
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	67
Tabel 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
Tabel 4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	68
Tabel 4. 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	69
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas	70
Tabel 4. 6	Hasil Uji Reliabilitas	73
Tabel 4. 7	Hasil Uji Normalitas	74
Tabel 4. 8	Hasil Uji Heterokedastisitas	75
Tabel 4. 9	Hasil Uji Multikolinearitas	76
Tabel 4.10	Tabel Hasil Analisis Regresi	77
Tabel 4.11	Hasil Analisis Uji F	79
Tabel 4.12	Hasil Analisis Uji t	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Kerangka Pemikiran	36
------------	--------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Kuesioner Penelitian	96
Lampiran Tabulasi Data.....	101
Lampiran Hasil SPSS	105